



मध्यप्रदेश राजपत्र

(असाधारण)

प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 345]

भोपाल, सोमवार, दिनांक 23 अगस्त 2021—भाद्र 1, शक 1943

खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग

मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल

भोपाल, दिनांक 23 अगस्त 2021

एफ 5-4-2020-29-दो.— राज्य सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2018 का 35) की धारा 102 द्वारा प्रदत्त शक्तियों को प्रयोग में लाते हुए और उपभोक्ता संरक्षण नियम, 1987 के अधिक्रमण में, जहां तक ये इन नियमों के अधीन आने वाले मामलों से संबंधित हैं, उन बातों के सिवाय जिन्हें ऐसे अधिक्रमण से पहले किया गया है या करने का लोप किया गया है, निम्नलिखित नियम बनाती हैं, अर्थात् —

नियम

संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ!:-

- (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम मध्यप्रदेश उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग) नियम, 2021 है।
- (2) ये नियम उस दिनांक के प्रवृत्त होंगे जो कि राज्य सरकार शासकीय राजपत्र में अधिसूचना द्वारा नियत करे।

परिभाषाएं:-

- (1) इन नियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, -
 - (क) 'अधिनियम' से अभिप्रेत है उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2018 का 35) अभिप्रेत है;
 - (ख) 'अपीलकर्ता' से अभिप्रेत है, ऐसा व्यक्ति जो जिला आयोग के आदेश के विरुद्ध अपील करता है;

(ग) 'प्राधिकृत अभिकर्ता' से अभिप्रेत है, ऐसा व्यक्ति जिसे किसी पक्षकार द्वारा उस पक्षकार के लिए और उसकी ओर से उपभोक्ता आयोग के समक्ष यथास्थिति कोई शिकायत, अपील, पुनरीक्षण याचिका, आवेदन प्रस्तुत करने अथवा कोई लिखित पाठ फाईल करने अथवा कोई लिखित अनुरोध और संबोधन अथवा अभिवचन करने के लिए सम्भवतः प्राधिकृत किया गया है;

(घ) "उपभोक्ता कल्याण कोष" से अभिप्रेत है, कि केन्द्रीय माल और सेवा कर अधिनियम 2017 (2017 का 12) की धारा 57 के अधीन

यथास्थिति केन्द्र या राज्य सरकार द्वारा स्थापित उपभोक्ता कल्याण कोष;

(ङ) 'जिला आयोग' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 28 की उपधारा (1) में स्थापित जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग;

(च) 'जापन' से अभिप्रेत है, किसी अपीलकर्ता द्वारा दायर की गई अपील का जापन;

(छ) "राष्ट्रीकृत बैंक" से अभिप्रेत है, बैंककारी कम्पनी (उपक्रमों का अर्जन और अन्तरण) अधिनियम, 1970 (1970 का 5) की प्रथम अनुसूची में विनिर्दिष्ट तत्स्थानी नया बैंक या बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन और अन्तरण अधिनियम, 1980 (1980 का 40) की प्रथम अनुसूची में विनिर्दिष्ट तत्स्थानी नया बैंक;

(ज) 'राष्ट्रीय आयोग' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 53 की उपधारा (1) में स्थापित राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग;

(झ) 'प्रतिपक्ष' से अभिप्रेत है, ऐसा व्यक्ति जो अधिनियम के अधीन किसी शिकायत का उत्तर देता है;

(ञ) 'अध्यक्ष' से अभिप्रेत है, राज्य आयोग अथवा जिला आयोग, जैसा भी मामला हो, का अध्यक्ष;

(ट) 'प्रतिवादी' से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है, ऐसा व्यक्ति जो अपील जापन का उत्तर देता है;

(ठ) 'नियमों' से अभिप्रेत हैं, इस अधिनियम के अधीन बनाए गए नियम;

(ड) 'धारा' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा;

(द) 'राज्य' में सम्मिलित हैं मध्यप्रदेश राज्य क्षेत्र;

(ण) 'राज्य आयोग' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (1) में स्थापित राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग।

(2) उन शब्द और अभिव्यक्तियों के, जो इसमें प्रयुक्त हैं और परिभाषित नहीं हैं परंतु अधिनियम में परिभाषित किया गया है, वही अर्थ होंगे जो अधिनियम में उनके लिये समनुदेशित हैं।

3. जिला आयोग की बैठक का स्थान, कार्यदिवस, कार्य समय तथा उससे संबंधित अन्य मामले -

(1) जिला आयोग का कार्यालय जिला मुख्यालय में अवस्थित होगा। जहां राज्य सरकार यह विनिश्चय करती है कि एक से अधिक जिलों पर अधिकारिता रखने

वाला एक एकल आयोग स्थापित किया जाय, वहां इस प्रकार स्थापित जिला आयोग का स्थान व उसकी अधिकारिता अधिसूचित करेगी।

- (2) जिला आयोग के कार्य दिवस तथा कार्यालय समय वही होंगे जो राज्य सरकार के हैं।
- (3) जिला आयोग की शासकीय मुद्रा तथा सम्प्रतीक निम्नानुसार होगा :-

शासकीय मुद्रा

सम्प्रतीक



- (4) जिला आयोग की बैठक, जब कभी आवश्यक हो, अध्यक्ष द्वारा बुलायी जायेगी।
 - (5) जिला आयोग की कोई कार्रवाई या कार्यवाही केवल इस कारण अविधिमान्य नहीं होगी कि उसके सदस्यों का कोई स्थान रिक्त है या उसके गठन में कोई दोष है।
 - (6) राज्य आयोग के अध्यक्ष ऐसे कर्मचारियों की नियुक्ति करेंगे जो जिला आयोग के दिन प्रतिदिन के कार्य में सहायता करने और अन्य ऐसे कृत्यों का पालन करने के लिए आवश्यक हों, जो इन नियमों के अधीन उपबन्धित हों या अध्यक्ष द्वारा समनुदेशित किए गए हों। ऐसे कर्मचारियों को संदेय वेतन राज्य सरकार की संचित निधि से अदा किया जायेगा।
4. राज्य आयोग की बैठक का स्थान, कार्यदिवस, कार्य समय तथा उससे संबंधित अन्य मामले -

- (1) राज्य आयोग का कार्यालय राज्य की राजधानी में अवस्थित होगा।
- (2) राज्य आयोग की श्रृंखला पीठ/बैठक ऐसे स्थानों पर संचालित की जाएगी, जैसा कि राज्य सरकार द्वारा अधिसूचित किया जाए।
- (3) राज्य आयोग के कार्य दिवस तथा कार्यालय समय वही होंगे जो राज्य सरकार के हैं।
- (4) राज्य आयोग की शासकीय मुद्रा तथा सम्प्रतीक निम्नानुसार होगा :-

शासकीय मुद्रा

सम्प्रतीक



- (5) (एक) राज्य आयोग की बैठक, जब कभी आवश्यक हो, अध्यक्ष द्वारा बुलाई जायेगी।
- (दो) राज्य आयोग की बैठक, जब कभी आवश्यक हो, उस पीठ के सदस्यों, जहां अध्यक्ष द्वारा ऐसी पीठ गठित की हो, द्वारा भी संचालित की जायेगी।
- (6) राज्य आयोग की कोई कार्रवाई या कार्यवाही केवल इस कारण अविधिमान्य नहीं होगी कि उसके सदस्यों का कोई स्थान रिक्त है या उसके गठन में कोई दोष है।
- (7) राज्य आयोग के अध्यक्ष ऐसे कर्मचारियों की नियुक्ति करेंगे जो राज्य आयोग के कार्य में सहायता करने और कृत्यों का पालन करने के लिए आवश्यक हों, जो इस नियमों के अधीन उपबन्धित किए गए हों या अध्यक्ष द्वारा समनुदेशित किए गए हों। ऐसे कर्मचारियों को संदेय वेतन राज्य सरकार की संचित निधि से अदा किया जाएगा।

5. विश्लेषण और परीक्षण के लिए जिला आयोग द्वारा वस्तु के अधिप्रमाणन की पद्धति

- (1) परीक्षण अथवा विश्लेषण के प्रयोजनार्थ जिला आयोग, शिकायतकर्ता को वस्तु के एक या एक से अधिक नमूने साफ कंटेनरों, जिन पर उचित रूप से स्टॉपर लगाया गया हो, में उपलब्ध कराने का निर्देश दे सकता है।
- (2) ऐसी वस्तुओं के नमूने प्राप्त करने के पश्चात, जिला आयोग इन नमूनों को सीलबंद करेगा और कंटेनरों पर लेबल चस्पा करेगा जिस पर निम्नलिखित जानकारी का उल्लेख होगा, अर्थात:-
 - (क) उस उपयुक्त प्रयोगशाला का नाम और पता जहां नमूने को विश्लेषण और परीक्षण के लिए भेजा जाएगा;
 - (ख) जिला आयोग का नाम और पता;
 - (ग) वाद संख्या; और
 - (घ) जिला आयोग की आधिकारिक मुहर।
- (3) जिला आयोग द्वारा सीलबंद नमूने को मान्यता प्राप्त प्रयोगशाला में भेजा जाएगा।
- (4) मान्यता प्राप्त प्रयोगशाला, सीलबंद नमूने को प्राप्त करने और इसकी जांच करने के उपरांत, पैंतालीस दिनों अथवा जिला आयोग द्वारा यथास्वीकृत विस्तारित अवधि के भीतर दोष की प्रकृति और रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख विनिर्दिष्ट करते हुए जिला आयोग को अपनी रिपोर्ट अग्रेषित करेगी।

6. विश्लेषण और परीक्षण के लिए राज्य आयोग द्वारा वस्तु के अधिप्रमाणन की पद्धति

- (1) परीक्षण अथवा विश्लेषण के प्रयोजनार्थ राज्य आयोग, शिकायतकर्ता को वस्तु के एक या एक से अधिक नमूने साफ कंटेनरों, जिन पर उचित रूप से स्टॉपर लगाया गया हो, में उपलब्ध कराने का निर्देश दे सकता है।
- (2) ऐसी वस्तुओं के नमूने प्राप्त करने के पश्चात, राज्य आयोग इन नमूनों को सीलबंद करेगा और कंटेनरों पर लेबल चस्पा करेगा जिस पर निम्नलिखित जानकारी का उल्लेख होगा, अर्थात:-
 - (क) उस उपयुक्त प्रयोगशाला का नाम और पता जहां नमूने को विश्लेषण और परीक्षण के लिए भेजा जाएगा;
 - (ख) राज्य आयोग का नाम और पता;
 - (ग) वाद संख्या; और
 - (घ) राज्य आयोग की आधिकारिक मुहर।
- (3) राज्य आयोग द्वारा सीलबंद नमूने को मान्यता प्राप्त प्रयोगशाला में भेजा जाएगा।
- (4) मान्यता प्राप्त प्रयोगशाला, सीलबंद नमूने को प्राप्त करने और इसकी जांच करने के उपरांत, पैंतालीस दिनों अथवा राज्य आयोग द्वारा यथास्वीकृत विस्तारित अवधि के भीतर दोष की प्रकृति और रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख विनिर्दिष्ट करते हुए राज्य आयोग को अपनी रिपोर्ट अग्रेषित करेगी।

7. जिला आयोग के समक्ष शिकायतों के संबंध में प्रक्रिया -

- (1) शिकायतकर्ता द्वारा जिला आयोग में व्यक्तिगत रूप से अथवा उसके अभिकर्ता द्वारा अथवा जिला आयोग को सम्बोधित पंजीकृत डाक अथवा निर्धारित किए गए अन्य माध्यम से शिकायत प्रस्तुत की जाएगी, जिसमें निम्नलिखित विवरण होंगे, अर्थात -
 - (क) शिकायतकर्ता का नाम, विवरण, ई-मेल आईडी, मोबाइल नंबर, पासपोर्ट साइज फोटोग्राफ;
 - (ख) प्रतिपक्ष अथवा पक्षों, जैसा भी मामला हो, जहां तक उन्हें निर्धारित किया जा सके, का नाम विवरण और पता;
 - (ग) शिकायत से संबंधित तथ्य और वे कब एवं कहां उत्पन्न हुए;
 - (घ) शिकायत में लगाए गए आरोपों के समर्थन में सूची सहित दस्तावेज
 - (ङ) शिकायतकर्ता द्वारा दावा किया गया अनुतोष
 - (च) सत्यापन

- (2) उप नियम (1) के अधीन की गई प्रत्येक शिकायत के साथ उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतियोगिता आयोग) नियम, 2020 के नियम 7 में यथाविनिर्दिष्ट शुल्क जमा कराना होगा।
- (3) जिला आयोग, उसके समक्ष दायर किसी शिकायत का निस्तारण करते समय, उसके द्वारा आवश्यक समझे जाने वाले आशोधनों के साथ धारा 37 और 38 के अधीन उपबंधित प्रक्रिया और शर्तों का पालन करेगा।
- (4) सुनवाई की तारीख अथवा अन्य किसी तारीख जिस पर सुनवाई स्थगित की जाती है, पक्ष अथवा उनके प्राधिकृत अभिकर्ता जिला आयोग के समक्ष उपस्थित होंगे, और जहां:—
 - (क) शिकायतकर्ता अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, जिला आयोग, अपने विवेकानुसार, शिकायत को चूक के लिए खारिज कर सकता है अथवा विशिष्टता के आधार पर निर्णय दे सकता है।
 - (ख) प्रतिवादी अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, जिला आयोग वाद की विशिष्टता के आधार पर एकपक्षीय निर्णय दे सकता है।
- (5) जिला आयोग, ऐसे निबंधनों, जो वह उचित समझे, और कार्यवाहियों के किसी भी चरण में, शिकायत की सुनवाई को स्थगित कर सकता है, किंतु जहां तक सम्भव हो शिकायत पर निम्नलिखित अवधि के भीतर निर्णय लिया जाएगा:—
 - (क) जहां शिकायत के संबंध में वस्तु के किसी विश्लेषण अथवा परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, प्रतिपक्ष द्वारा सूचना प्राप्त हो जाने की तारीख से तीन माह की अवधि के भीतर; और
 - (ख) यदि शिकायत के संबंध में विश्लेषण अथवा परीक्षण की आवश्यकता हो तो पांच माह की अवधि के भीतर।
- (6) उप-नियम (5) में विनिर्दिष्ट अवधि के पश्चात निपटाई जा रही शिकायत के मामले में, जिला आयोग देरी के कारणों को लिखित रूप में लेखबद्ध करेगा।
- (7) यदि कार्यवाहियों के संचालन के पश्चात जिला आयोग शिकायत में सम्मिलित किए गए आरोपों से संतुष्ट है तो यह यथास्थिति प्रतिपक्ष अथवा पक्षों, को धारा (39) की उप-धारा (1) में उल्लिखित एक अथवा अधिक कार्यवाहियों का निर्देश देते हुए उसे अथवा उन्हें आदेश जारी करेगा।

8. राज्य आयोग के समक्ष शिकायतों के संबंध में प्रक्रिया -

- (1) शिकायतकर्ता द्वारा राज्य आयोग में व्यक्तिगत रूप से अथवा उसके अभिकर्ता द्वारा अथवा उस आयोग को सम्बोधित पंजीकृत डाक अथवा निर्धारित किए

गए अन्य माध्यम से शिकायत प्रस्तुत की जाएगी, जिसमें निम्नलिखित विवरण होंगे, अर्थात्:—

- (क) शिकायतकर्ता का नाम, विवरण, ई-मेल आईडी, मोबाइल नंबर, पासपोर्ट साइज फोटोग्राफ;
 - (ख) यथास्थिति, प्रतिपक्ष अथवा पक्षों, जहां तक उन्हें निर्धारित किया जा सके, का नाम विवरण और पता;
 - (ग) शिकायत से संबंधित तथ्य और वे कब एवं कहां उत्पन्न हुए;
 - (घ) शिकायत में लगाए गए आरोपों के समर्थन में सूची सहित दस्तावेज
 - (ङ) शिकायतकर्ता द्वारा दावा किया गया अनुतोष
 - (च) सत्यापन
- (2) उप नियम (1) के अधीन की गई प्रत्येक शिकायत के साथ उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग) नियम, 2020 के नियम 7 में यथाविनिर्दिष्ट शुल्क जमा कराना होगा।
- (3) राज्य आयोग, उसके समक्ष दायर किसी शिकायत का निस्तरण करते समय, उसके द्वारा आवश्यक समझे जाने वाले आशोधनों के साथ धारा 37 और 38 के अधीन उपबंधित प्रक्रिया और शर्तों का पालन करेगा।
- (4) सुनवाई की तारीख अथवा अन्य किसी तारीख जिस पर सुनवाई स्थगित की जाती है, पक्ष अथवा उनके प्राधिकृत अभिकर्ता राज्य आयोग के समक्ष उपस्थित होंगे, और जहां:—
- (क) शिकायतकर्ता अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राज्य आयोग, अपने विवेकानुसार, शिकायत को चूक के लिए खारिज कर सकता है अथवा विशिष्टता के आधार पर निर्णय दे सकता है।
 - (ख) प्रतिवादी अथवा उसका प्राधिकृत अभिकर्ता उपस्थित होने में असफल रहता है, राज्य आयोग वाद की विशिष्टता के आधार पर एकपक्षीय निर्णय दे सकता है।
- (5) राज्य आयोग, ऐसे निबंधनों, जो वह उचित समझे, और कार्यवाहियों के किसी भी चरण में, शिकायत की सुनवाई को स्थगित कर सकता है, किंतु जहां तक सम्भव हो शिकायत पर निम्नलिखित अवधि के भीतर निर्णय लिया जाएगा:—
- (क) जहां शिकायत के संबंध में वस्तु के किसी विश्लेषण अथवा परीक्षण की आवश्यकता नहीं है, प्रतिपक्ष द्वारा सूचना प्राप्त हो जाने की तारीख से तीन माह की अवधि के भीतर; और

- (ख) यदि शिकायत के संबंध में विश्लेषण अथवा परीक्षण की आवश्यकता हो तो पांच माह की अवधि के भीतर।
- (6) उप-नियम (5) में विनिर्दिष्ट अवधि के पश्चात निपटाई जा रही शिकायत के मामले में, राज्य आयोग देरी के कारणों को लिखित रूप में लेखबद्ध करेगा।
- (7) यदि कार्यवाहियों के संचालन के पश्चात राज्य आयोग शिकायत में सम्मिलित किए गए आरोपों से संतुष्ट है तो यह यथास्थिति, प्रतिपक्ष अथवा पक्षों, को धारा (39) की उप-धारा (1) में उल्लिखित एक अथवा अधिक कार्यवाहियों का निर्देश देते हुए उसे अथवा उन्हें आदेश जारी करेगा।
9. राज्य आयोग के समक्ष दायर की जाने वाली अपीलों के लिए राशि जमा करने की पद्धति - जहां धारा 41 के अधीन किसी जिला आयोग के आदेश के विरुद्ध कोई अपील दायर की जाती है, उक्त धारा के दूसरे परंतुक में यथाउपबंधित अपीलकर्ता द्वारा जमा की जाने वाली राशि, संबंधित जिला आयोग के अध्यक्ष के पक्ष में किसी राष्ट्रीयकृत बैंक के रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट के रूप में प्रस्तुत करेगा। उसकी प्राप्ति अभिस्वीकृति अपील के ज्ञापन के साथ राज्य आयोग में प्रस्तुत करेगा।
10. जिला आयोग और राज्य आयोग में सदस्यों की संख्या:-
- (क) जिला आयोग में एक अध्यक्ष तथा न्यूनतम दो सदस्य, जिनमें से एक महिला होगी, सम्मिलित होंगे।
- (ख) राज्य आयोग में एक अध्यक्ष और न्यूनतम चार तथा अधिकतम उतनी संख्या में सदस्य होंगे जो राज्य शासन द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाए, इनमें से एक महिला होगी।
11. जिला आयोग द्वारा जानकारी प्रस्तुत करना - जिला आयोग इन नियमों की अनुसूची 1 में यथाविनिर्दिष्ट प्ररूप में तिमाही आधार पर राज्य आयोग को जानकारी प्रस्तुत करेंगे।
12. जिला आयोग अथवा राज्य आयोग, जैसा भी मामला हो, द्वारा पारित प्रत्येक अंतिम आदेश पक्षकारों को निःशुल्क संसूचित किया जाएगा।
13. ऐसा कोई विषय, जिसके सम्बन्ध में इन नियमों में कोई स्पष्ट उपबंध नहीं किया गया है, वही होगा जो कि केन्द्र सरकार द्वारा बनाये गये उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग नियम) 2020 तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण आयोग द्वारा बनाये गये उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता आयोग की प्रक्रिया) विनियम 2020 में उल्लेखित है।

अनुसूची

[नियम 11]

कार्यान्वयन की वर्तमान स्थिति
(तिमाही कार्य निष्पादन रिपोर्ट)

उपभोक्ता आयोगों का कार्यकरण/उपभोक्ता संरक्षण के उपाय

जिले का नाम :

1	जिला आयोग का कार्य निष्पादन		
I	(क) स्थापना काल से दायर किए गए कुल मामले	मूल	निष्पादन
	(ख) निपटाए गए मामले		
	(ग) निर्धारित समय मानदंडों के भीतर निपटाए गए मामले		
	(घ) लोक अदालत पद्धति के माध्यम से निपटाए गए मामलों की संख्या		
II	लंबित मामलों का विस्तृत विवरण (मामलों की संख्या का उल्लेख करें)	जिला आयोग	
	(क) तीन माह से अधिक और 1 वर्ष तक		
	(ख) 1 वर्ष से अधिक और 2 वर्ष तक		
	(ग) 2 वर्ष से अधिक और 5 वर्ष तक		
	(घ) 5 वर्ष से अधिक		
III	समय मानदंडों के भीतर की अवधि में निपटाए गए मामले (संख्या का उल्लेख करें)	जिला आयोग	
	(क) 15 मार्च 2002 के बाद प्राप्त मामले		
	(ख) उपरोक्त (क) में से समय मानदंडों के भीतर की अवधि में निपटाए गए मामले (संख्या और प्रतिशत)		
3	कानफोनेट परियोजना का कार्यान्वयन		
I	कम्प्यूटर हार्डवेयर/साफ्टवेयर	जिला आयोग	यदि हां तो संख्या
	(क) प्राप्त किए गए	हां	नहीं
	(ख) संस्थापित किए गए	हां	नहीं
	(ग) कार्यशील	हां	नहीं
II	कम्प्यूटरों के माध्यम से किए जा रहे कार्यकलाप	जिला आयोग	यदि नहीं तो कारण
	(क) क्या मामला निगरानी प्रणाली संस्थापित	हां	नहीं

	और कार्यशाली है;			
	(ख) क्या मामले का वास्तविक समय डाटा प्रविष्ट किया गया है ?	हां	नहीं	
	(ग) क्या वाद सूची और निर्णय को वेबसाइट पर डाला जा रहा है ?	हां	नहीं	
4	प्रशिक्षण			
(क)	भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में सदस्यों/अध्यक्ष का प्रशिक्षण	प्रशिक्षण योजना के अनुसार वर्ष में प्रशिक्षित किए जाने वाले	अब तक प्रशिक्षित किए गए	तिमाही के दौरान
(ख)	बीआईएस प्रशिक्षण संस्थान में राज्य/जिला स्तरीय अधिकारियों का प्रशिक्षण			
(ग)	कानफोनेट के अधीन प्रशिक्षण			
	(क) अध्यक्ष तथा सदस्य			
	(ख) अन्य स्टाफ			
(घ)	अन्य कोई प्रशिक्षण			

मध्यप्रदेश के राज्यपाल के नाम से तथा आदेशानुसार,
उमाकान्त पाण्डेय, उपसचिव.

क्र. एफ 5-4/2020/29-2, भारत के संविधान के अनुच्छेद 348 के खण्ड (3) के अनुसरण में, इस आशय की अधिसूचना क्रमांक 5-4/2020/29-2 दिनांक 23 अगस्त, 2021 का अंग्रेजी अनुवाद राज्यपाल के प्राधिकार से एतद्वारा प्रकाशित किया जाता है।

मध्यप्रदेश के राज्यपाल के नाम से तथा आदेशानुसार,
उमाकान्त पाण्डेय, उपसचिव.

Bhopal, the 23rd August 2021

No.F-5-4-2020-XXIX-2.- In exercise of the powers conferred by section 102 of the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019) and in supersession of the Madhya Pradesh Consumer Protection Rules, 1987 in so far as they relate to matters covered under these rules, except as respects things done or omitted to be done before such supersession, the State Government hereby makes the following rules, namely:-

RULES

1. Short title and commencement.—

- (1) These rules may be called the Madhya Pradesh Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rules, 2021.
- (2) They shall come into force on such date as the State Government may, by notification in the Official Gazette, appoint.

2. Definitions. —

- (1) In these rules, unless the context otherwise requires,—
 - (a) 'Act' means the Consumer Protection Act 2019 (35 of 2019);
 - (b) 'appellant' means a person who makes an appeal against the order of the District Commission;
 - (c) 'authorised agent' means a person duly authorised by a party to present any complaint, appeal, revision, application or to file written version or to file any written submissions and address or plead, as the case may be, for and on behalf of such a party before the District Commission or the State Commission;
 - (d) 'Consumer Welfare Fund' means the Consumer Welfare Fund established by the State Government or, as the case may be, by the Central Government under section 57 of the Central Goods and Services Tax Act, 2017 (12 of 2017);
 - (e) 'District Commission' means a District Consumer Disputes Redressal Commission established under sub-section (1) of section 28;
 - (f) 'Memorandum' means any memorandum of appeal filed by the appellant;
 - (g) 'Nationalised bank' means a corresponding new bank specified in the First Schedule to the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970 (5 of 1970) or a corresponding new bank specified in the First Schedule to the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1980 (40 of 1980);

- (h) 'National Commission' means a National Consumer Disputes Redressal Commission established under sub-section (1) of section 53;
- (i) 'Opposite party' means a person who answers a complaint under the Act;
- (j) 'President' means the President of the National Commission, the State Commission or the District Commission, as the case may be;
- (k) 'Respondent' means the person who answers any memorandum of appeal;
- (l) 'rules' means the rules made under the Act;
- (m) 'section' means a section of the Act;
- (n) 'State' includes a Union territory;
- (o) 'State Commission' means a State Consumer Disputes Redressal Commission established under sub-section (1) of section 42;
- (2) The words and expressions used herein, and not defined but defined in the Act, shall have the meaning assigned to them in the Act.

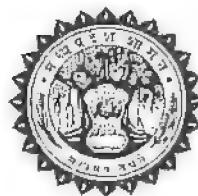
3. Place of sitting, working days, office hours and other matters relating to District Commission:—

- (1) The office of the District Commission shall be located at the headquarter of the District. Where State Government decides to establish a single District Commission having jurisdiction over more than one District, it shall notify the place and jurisdiction of District Commission so established.
- (2) The working days and the office hours of the District Commission shall be the same as that of the State Government.
- (3) The official seal and emblem of the District Commission shall be as follows:-

Seal



Emblem



- (4) Sitting of the District Commission, as and when necessary, shall be convened by the President.
- (5) No act or proceedings of the District Commission shall be invalid by reason only of the existence of any vacancy among its Members or any defect in its constitution.
- (6) The President of the State Commission shall appoint such staff as may be necessary to assist the District Commission in its day to day work and perform such other functions as are provided under these rules, or assigned to it by the President. The salary payable to such staff shall be defrayed out of the Consolidated Fund of the State Government.

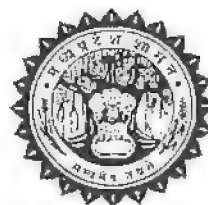
4. Place of sitting, working days, office hours and other matters relating to State Commission:-

- (1) Office of the State Commission shall be located at the capital of the State.
- (2) Circuit Sitting/Bench of the State Commission shall be conducted on such places, as notified by the State Government.
- (3) The working days and the office hours of the State Commission shall be the same as that of the State Government.
- (4) The official seal and emblem of the State Commission shall be as follows:-

Seal



Emblem



- (5) (i) Sitting of the State Commission, as and when necessary, shall be convened by the President.
- (ii) Sitting of the State Commission, as and when necessary, shall also be conducted by Members of a Bench constituted by the President of the State Commission.
- (6) No action or proceedings of the State Commission shall be invalid by reasons only of the existence of any vacancy among its Members or any defect in its constitution thereof.
- (7) The President of the State Commission shall appoint such staff, as may be necessary to assist the State Commission in its day to day work and perform such other functions as are provided under these rules or may be assigned to it by the President. The salary payable to such staff shall be defrayed out of the Consolidated Fund of the State Government.

5. Manner of authentication of goods by the District Commission for analysis and testing:-

- (1) The District Commission may direct the complainant to provide one or more than one sample of the goods in clean containers with stopper properly fixed on them for the purposes of testing or analysis.
- (2) On receiving the samples of such goods, the District Commission shall seal it and fix labels on the containers carrying the following information, namely:-
 - (a) the name and address of the appropriate laboratory to whom sample shall be sent for analysis and test;
 - (b) the name and address of the District Commission;
 - (c) the case number; and
 - (d) the official seal of the District Commission.
- (3) The sealed sample shall be sent to the recognised laboratory by the District Commission.

- (4) The recognized laboratory, after receiving sealed sample and examining it, shall forward its report to the District Commission within forty-five days or within such extended time as may be granted by the District Commission, specifying the nature of the defect and date of submission of report.

6. Manner of authentication of goods by the State Commission for analysis and testing:—

- (1) The State Commission may direct the complainant to provide one or more than one sample of the goods in clean containers with stopper properly fixed on them for the purposes of testing or analysis.
- (2) On receiving the samples of such goods, the State Commission shall seal it and fix labels on the containers carrying the following information, namely:—
 - (a) the name and address of the appropriate laboratory to whom sample shall be sent for analysis and test;
 - (b) the name and address of the State Commission;
 - (c) the case number; and
 - (d) the official seal of the State Commission.
- (3) The sealed sample shall be sent to the recognised laboratory by the State Commission.
- (4) The recognized laboratory, after receiving sealed sample and examining it, shall forward its report to the State Commission within forty-five days or within such extended time as may be granted by the State Commission, specifying the nature of the defect and date of submission of report.

7. Procedure in respect of complaints before District Commission. —

- (1) A complaint shall be presented to the District Commission by the complainant in person or by his authorized agent, or be sent by a registered post or by such other mode as may be specified, addressed to the District Commission, containing the following particulars, namely:—
 - (a) the name, description, address, email ID, mobile number, pass port size photograph of the complainant;
 - (b) the name, description and address of the opposite party or parties, as the case may be, so far as they can be ascertained;
 - (c) the facts relating to the complaint and when and where it arose;
 - (d) the documents in support of the allegations contained in the complaint along with Index;
 - (e) the relief which the complainant claims.
 - (f) Verification
- (2) Every complaint under sub-rule (1) shall be accompanied by a fee as specified in Rule 7 of the Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rule, 2020.
- (3) The District Commission shall, while disposing of any complaint before it, follow the procedure and conditions provided under sections 37 and 38 with such modifications as may be considered necessary by it.

- (4) On the date of hearing or any other date to which hearing may be adjourned, the parties or their authorised agent shall appear before the District Commission and where:—
 - (a) the complainant or his authorised agent fails to appear, the District Commission may, in its discretion, either dismiss the complaint for default or decide it on merits;
 - (b) the opposite party or his authorised agent fails to appear, the District Commission may decide the complaint ex-parte on the merits of the case.
- (5) The District Commission may, on such terms as it deems fit and at any stage of the proceedings, adjourn the hearing of the complaint, but the complaint shall be decided as far as possible within a period of:—
 - (a) three months from the date of notice received by the opposite party where such complaint does not require any analysis or testing of commodities; and
 - (b) five months if such complaint requires analysis or testing.
- (6) In the event of a complaint being disposed of after the period specified in sub-rule (5), the District Commission shall record in writing, the reasons for such delay.
- (7) If after conducting the proceedings, the District Commission is satisfied with the allegations contained in the complaint, it shall issue order to the opposite party or parties, as the case may be, directing him or them to take one or more of the actions mentioned in sub-section (1) of section 39.

8. Procedure in respect of complaints before State Commission. —

- (1) A complaint shall be presented to the State Commission by the complainant in person or by his authorized agent, or be sent by a registered post or by such other mode as may be specified, addressed to the State Commission, containing the following particulars, namely:-
 - (a) the name, description, address, email ID, mobile number, pass port size photograph of the complainant;
 - (b) the name, description and address of the opposite party or parties, as the case may be, so far as they can be ascertained;
 - (c) the facts relating to the complaint and when and where it arose;
 - (d) the documents in support of the allegations contained in the complaint along with list of annexures;
 - (e) the relief which the complainant claims.
 - (f) Verification
- (2) Every complaint under sub-rule (1) shall be accompanied by a fee as specified in Rule 7 of the Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rule, 2020.
- (3) The State Commission shall, while disposing of any complaint before it, follow the procedure and conditions provided under sections 37 and 38, with such modifications as may be considered necessary by it.

- (4) On the date of hearing or any other date to which hearing may be adjourned, the parties or their authorised agent shall appear before the State Commission, and where:—
 - (a) the complainant or his authorised agent fails to appear, the State Commission may, in its discretion, either dismiss the complaint for default or decide it on merits;
 - (b) the opposite party or his authorised agent fails to appear, the State Commission may decide the complaint ex-parte on the merits of the case.
 - (5) The State Commission may, on such terms as it deems fit and at any stage of the proceedings, adjourn the hearing of the complaint, but the complaint shall be decided as far as possible within a period of:—
 - (a) three months from the date of notice received by the opposite party where such complaint does not require any analysis or testing of commodities; and
 - (b) five months if such complaint requires analysis or testing.
 - (6) In the event of a complaint being disposed of after the period specified in sub-rule (5), the State Commission shall record in writing, the reasons for such delay.
 - (7) If after conducting the proceedings, the State Commission is satisfied with the allegations contained in the complaint, it shall issue order to the opposite party or parties, as the case may be, directing him or them to take one or more of the actions mentioned in sub-section (1) of section 39.
9. **Manner of depositing amount in appeals before State Commission.** —Where an appeal is filed before the State Commission under section 41, the amount to be deposited by the appellant as provided in the second proviso to the said section shall be remitted in the form of a crossed Demand Draft drawn on a nationalised bank in favour of the President of the concerned District Commission. Acknowledgment of its receipt shall be submitted to the State Commission along with the memorandum of appeal.
10. **Number of Members in District Commission and State Commission.** —
- (a) The District Commission shall consist of a President and not less than two members, of whom at least one member shall be a woman.
 - (b) The State Commission shall consist of a President and not less four or not more than such number of Members as may be prescribed by the State Government from time to time, out of which one shall be a woman.
11. **Furnishing of information by District Commission** – The District Commission shall furnish information to the State Commission on a quarterly basis in the form as specified in Schedule 'T' to these rules.
12. Every final order passed by the District Commission or State Commission, as the case may be, shall be communicated to the parties free of cost.
13. If any subject with respect to which no express provision has been made in these rules, shall be such as is mentioned in the Consumer Protection (Consumer Disputes Redressal Commissions) Rules, 2020 made by the Central Government and in the Consumer Protection (Consumer Commission Procedure) Regulations, 2020 made by the National Consumer Disputes Redressal Commission.

SCHEDULE-I**[See Rule 11]****Present position of Implementation****(Quarterly Performance Report)****Working of Consumer Commissions/Consumer Protection Measures****Name of District: _____**

1	Performance of the District Commission			
I	(a) Total cases filed since inception State Commission District Commission	Original (CC)	Execution	
	(b) Cases disposed of			
	(c) Cases disposed of within prescribed time norms			
	(d) Number of cases disposed of by Lok Adalat method			
II	Detailed Break up of cases pending (give number of cases)	District Commission		
	(a) Over 3 months up to 1 year			
	(b) Over 1 year up to 2 years			
	(c) Over 2 years up-to 5 years			
	(d) Over 5 years			
III	Cases disposed of within time norms (give number)	District Commission		
	(a) Cases received after 15 March 2002			
	(b) Cases disposed of within time norms out of (a) above (Number and %)			
2	Implementation of Confonet Project			
I	Computer Hardware/Software has	District Commission		(If yes, provide Numbers)
	(a) been received	Yes	No	
	(b) been installed	Yes	No	
	(c) been functional	Yes	No	
II	Activities being done through computers	District Commission		(If No, reasons)
	(a) Is Case Monitoring System Installed & Operational;	Yes	No	
	(b) Has the live case data been entered?	Yes	No	
	(c) Whether Cause list and judgement being posted on the website	Yes	No	
3	Training			

(a)	Training of Members/President in Indian Institute of Public Administration	To be trained in the year as per training plan	Trained so far	During the quarter
(b)	Training of State/District level Officers in BIS Training Institute			
(c)	Training under Confonet			
	(a) President and Members			
	(b) Other Staff			
(d)	Any other Training			

Signature with Seal

By order and in the name of the Governor of Madhya Pradesh,
Umakant Pandey, Dy. Secy.